

LERN-APP: «1.4 KUNDE»

Weshalb bezeichnet man den Kunden gerne als König?

Welche gegenseitige Abhängigkeit besteht zwischen Mitarbeiter und dem Betrieb?

Weshalb ist eine optimale **Kundenbindung** wichtig?

Wie können Kunden langfristig an die Firma gebunden werden? (Kundenbindung)

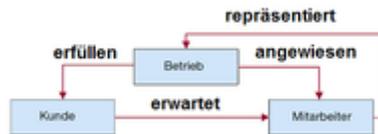
1661 || Kunde ist König

1663 || Abhängigkeit Betrieb, Mitarbeiter

1664 || Kundenbindung

1665 || Wie Kundenbindung erreichen

Eine Schreinerei ohne Kunden ist undenkbar. Erst die Einnahmen durch Kundenaufträge ermöglichen das Bezahlen sämtlicher Ausgaben wie Löhne, Materialkosten und die längerfristige Entwicklung der Firma.



Mitarbeiter machen Firma aus, erbringen Leistung für Kunden, erfüllen dessen Wünsche und repräsentieren die Firma. Eine Firma kann sich keine Mitarbeiter leisten, welche sich nicht mit der Firma identifizieren.

Bestehende Kunden halten und sie als Referenz einsetzen ist finanziell und zeitlich weniger aufwändig, als neue Kunden gewinnen.

Kunde optimal betreuen und bedienen. Kundenerwartung muss übertröffen werden, damit der Kunde nicht mit anderen Firmen vergleicht.

LERN-APP: «1.4 KUNDE»

In welche vier Kategorien können Kunden eingeteilt werden?

1666 || Kundenarten

Welche Kriterien sind für Kunden bei der Auftragsvergabe massgebend?

1667 || Kundenkriterien zur Auftragsvergabe

Welche Kriterien geben dem Kunden bei der Auftragsvergabe ein gutes Gefühl, eine Bestätigung, für seine Entscheidung?

1668 || Gutes Gefühl für Kunden

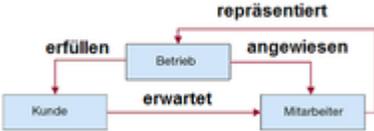
Welche Rolle spielt das Verhältnis zwischen Kunde und Mitarbeiter?

1670 || Verhältnis Kunde-Mitarbeiter

Öffentliche
Firmen
Private
Architekten

Preis
Qualität
Termin
Beziehung

Unkomplizierter Service
Optimale Betreuung
Zusatznutzen erkennen
Beziehung



```
graph TD; Kunde -- erfüllen --> Betrieb; Kunde -- erwartet --> Mitarbeiter; Mitarbeiter -- angewiesen --> Betrieb; Mitarbeiter -- repräsentiert --> Betrieb;
```

Mitarbeiter repräsentiert Betrieb. Eine gute Beziehung zu einem Kunden baut man auf, indem man sich für ihn interessiert, seine Wünsche erfüllt und er sich verstanden fühlt => Bestätigung Entscheid für Firma.

LERN-APP: «1.4 KUNDE»



Welchen Einfluss hat die persönliche Einstellung eines Mitarbeiters auf den Kunden?

1698 || Wirkung auf Kunde

Mitarbeiter, die positiv von sich, ihrer Firma und dem Kunden denken, beeinflussen auch ihr Handeln positiv. Handwerker mit Berufsstolz wirken sehr überzeugend und authentisch. (Keine Überheblichkeit)



Welche Wirkung erzielt ein unausgeschlafener Mitarbeiter am Arbeitsplatz oder gar beim Kunden? (Lernende in der Schule?)

1699 || Ausgeschlafen

- schlechte Wirkung auf Mitmenschen
 - sinkende Arbeitsleistung
 - schnelle Alterung der Haut
 - hohe Unfallgefahr
 - Unaufmerksamkeit
 - Einschränkung der beruflichen Chancen

Die Körperhaltung wirkt nicht nur auf Sie, sondern auch auf das Gegenüber. Wie können Sie positiv wirken?

1700 || Positive Körperhaltung

- positive innere Grundeinstellung
- aufrechte Körperhaltung
- Beine etwas gespreizt, gerade auf dem Boden
 - Blick nach vorne
 - Arme leicht angewinkelt
 - Lächeln auf dem Gesicht
 - angepasste Kleidung



Wie kann die Körperhygiene, Schweißgeruch, "kundenfreundlich" oder "mitarbeiterfreundlich" beeinflusst werden?

1701 || Körperhygiene

- täglich Waschen
- täglich Unterkleider wechseln
 - Schuhe Auslüften lassen
 - Parfüm mit Vorsicht einsetzen
 - Mundgeruch vermeiden

LERN-APP: «1.4 KUNDE»

<p>Welche Arbeiten/ Fragen sind vor der Fahrt zum Kunden zu klären?</p>	<p>Wie ist das persönliche Verhalten bei der Kundenbegrüßung?</p>	<p>Wie verläuft die Begrüßung/ Vorstellung beim Kunden?</p>	<p>Wie ist das Verhalten gegenüber dem Kunden bei Arbeiten in bewohnten Räumen?</p>
<p>1702 Checkliste zum Auftrag</p>	<p>1703 Kundenkontakt</p>	<p>1704 Begrüßung, Vorstellung</p>	<p>1705 Arbeiten in bewohnten Räumen</p>
<ul style="list-style-type: none">- Alle Teile zum Auftrag verladen?- Montagepläne, Situation auf Baustelle klar?- Werkzeuge vorhanden und in gutem Zustand?- Abdeckmaterial vorhanden?- Hilfsmittel für Transport?- Endreinigung?	<ul style="list-style-type: none">- Hände frei für Begrüßung- Aufrechter Gang- Freundliches, offenes Gesicht wahren- Kunden Priorität einräumen- Blickkontakt halten	<ul style="list-style-type: none">- Name der Person, die man begrüßt, nennen.- Vor-, Nachname und Firma nennen- Bei Begrüßung mehrerer Personen, bei den älteren beginnen.	<ul style="list-style-type: none">- Über Arbeitsschritte informieren.- Schuhe ausziehen, Boden abdecken.- Räume, Schränke, Schubladen nur mit Einverständnis öffnen.- Ordnung halten.- Staub draussen verursachen.- Räume sauber verlassen.

LERN-APP: «1.4 KUNDE»

Was ist in bewohnten Räumen zu unterlassen?

Was ist dem Kunden nach Fertigstellung der Arbeit mitzuteilen?

Aus gut behandelten Reklamationen ergeben sich of die besten Kundenbeziehungen.
Wie nimmt man Reklamationen an?

1706 || In bewohnten Räumen zu unterlassen

1707 || Fertigstellung der Arbeit

1708 || Reklamationsmanagement

- Rauchen
- ungefragt auf Kundenmöbel sitzen
- sich verpflegen
- private Telefongespräche führen und SMS-Kommunikation betreiben.

- Arbeit präsentieren
- Funktionen erklären
- Pflegehinweise beschreiben
- dem Kunden zum Entscheid gratulieren und sich von ihm verabschieden.

Das Verhalten beim Kunden kann über Folgeaufträge entscheiden!

- Ruhig entgegen nehmen
- Notizen machen
- Verständnis zeigen
- Weiteres Vorgehen aufzeigen
- Bedanken, dass Firma Möglichkeit zur Korrektur erhält
- Vorgesetzten informieren
- Nach Erledigung nachfragen, ob zufrieden!